

Yhdistysmuotoisen kuoron matkajärjestelyohjeistus

Markku Norovuori

Opinnäytetyö
Matkailun liikkeenjohdon koulu-
tusohjelma
2020



Tekijä Markku Norovuori	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Yhdistysmuotoisen kuoron matkajärjestelyohjeistus	Sivu- ja liitesivumäärä 19 + 12
<p>Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä Kallion Kantaattikuorolle ohjeistus esiintymis- ja harjoitusleirimatkojen suunnitteluun ja varaamiseen. Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona ja työ on muodoltaan produkti.</p> <p>Tavoitteena oli koota matkan varaamisohjeiden ja mallipohjien kokonaisuus, joka yksinkertaistaa matkojen suunnittelua ja varausten hallinnointia. Matkajärjestelyohjeistus mahdollistaa myös matkajärjestelyihin tottumattomammankin henkilön toimimisen kuoron matkavaraajana. Ohjeistuspaketin pääasiallisia käyttäjiä ovat Kallion Kantaattikuoron matkavaraaja ja kuoroyhdistyksen hallitus.</p> <p>Työn tilaaja, Kallion kantaattikuoro ry on Kallion seurakunnan 51 henkinen kirkkokuoro, joka järjestää runsaasti erilaisia konserttikokonaisuuksia, myös yhteistyössä eri orkesterien kanssa. Sen toiminta on yhdistysmuotoista ja kaikki laulajat ovat myös yhdistyksen jäseniä. Yhdistys pyrkii järjestämään yksi-kaksi kertaa vuodessa esiintymis- tai harjoitusleirimatkan Suomeen ja ulkomaille. Vuonna 2021 on tarkoitus juhlistaa kuoron 110 vuotissyntymäpäivää esiintymismatkalla New Yorkiin.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperusta kostuu kolmesta tuotosta taustoistavasta osasta: toimeksiantajan esittely, ryhmämatkatuotteen suunnitteluprosessin kuvaus ja teemamatkailun jaottelu kuoromatkailemisen näkökulmasta.</p> <p>Ryhmämatkatuotteen suunnitteluprosessin keskeisimmät vaiheet ovat matkan tilaajan tekemä tarjouspyyntö ja sen pohjalta matkanjärjestäjän suunnittelema ja tuotteistama ryhmämatkapalvelukokonaisuus tarjouksen muodossa.</p> <p>Teemamatkailu on yleiskategoria matkoille, jotka sisältävät jonkin teeman, joita myös Kallion Kantaattikuoron esiintymis- ja harjoitusleirimatkat ovat. Kaikki esiintymismatkat voidaan sijoittaa kulttuuritapahtumamatkailun alakategoriaan, koska se pitää sisällään niin kuoron omat konsertit, mahdolliset esiintymiset kilpailuissa, kuin kuorotapahtumissa. Harjoitusleirimatkat taas voidaan sijoittaa harrastematkailun alakategoriaan, koska niillä on keskeisintä kuoroharrastukseen oleellisesti liittyvä harjoittelu.</p> <p>Tuotoksen sisältö on rajattu ulkomaan lento- ja laivamatkojen sekä kotimaan tilausbussimatkojen varaajan ohjeistukseen, huomioiden Kallion Kantaattikuoron erityispiirteet. Konserttien suunnittelu on rajattu tuotoksen ulkopuolelle.</p> <p>Matkajärjestelyohjeistus on toteutettu Word-dokumenttina. Ohjeistukseen liittyvät valmiit mallipohjat matkajärjestelyissä tarvittavista dokumenteista ja Doodle-kyselyistä säilytetään Google Drive -palvelussa, jossa kuoron matkavaraaja työöstää ne matkakohtaisiksi.</p>	
Asiasanat matkatoimistot, matkanjärjestäjät, harrastematkailu, järjestöt, toimintaryhmät, ohjeet	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kallion Kantaattikuoro	4
2.1	Kantaattikuoro Kalliosta	4
2.2	Taiteellinen johtaja	5
2.3	Ohjelmisto	5
2.4	Organisaatio	6
3	Ryhmämatkatuotteen suunnitteluprosessi	7
3.1	Ryhmämatkan määritelmä	7
3.2	Ryhmämatkatuotteen suunnitteluprosessi matkatoimistossa	7
3.3	Ryhmämatkan suunnitteluprosessi asiakkaan organisaatiossa	9
3.3.1	Asiakkaan pohjatyö tarjouspyyntöä varten matkanjärjestäjälle tai suoraan tuottajille	9
3.3.2	Asiakkaan rooli ja tehtävät matkapäätöksen ja tarjousten hyväksymisen jälkeen ryhmämatkatuotteen valmistumiseen	10
4	Teemamatkailu	12
4.1	Tapahtumamatkailu	13
4.2	Kulttuurimatkailu	13
4.2.1	Kulttuuritapahtumamatkailu – (konserttimatka, esiintymismatka ja festivaalimatka)	13
5	Empiirinen osa	14
5.1	Työn tavoite	14
5.2	Oppaan syntyprosessi	14
5.3	Työn arviointi ja oma oppiminen	15
	Lähteet	17
	Liitteet	19
	Liite 1. Ohjeistus kuoron matkajärjestelyihin	19

1 Johdanto

Opinnäytetyöni toimeksianto oli tehdä Kallion Kantaattikuorolle ohjeistus esiintymis- ja harjoitusleirimatkojen suunnitteluun ja varaamiseen. Tavoitteena oli koota matkan varausohjeiden ja mallipohjien kokonaisuus, joka selkeyttää matkojen suunnittelua ja hallinnointia.

Matkajärjestelyohjeistuksen avulla halutaan vähentää matkojen järjestelyyn kuluva aikaa. Ohjeistuksen on tarkoitus mahdollistaa myös matkajärjestelyihin tottumattomammankin henkilön toimimisen kuoron matkavaraja. Ohjeistuspaketin pääasiallisia käyttäjiä ovat Kallion Kantaattikuoron matkavaraja ja kuoroyhdistyksen hallitus. Toimeksianto ei sisältänyt rajoituksia ohjeistuksen toteutuksen muodosta.

Toimeksiannon aihe kiinnostaa minua, koska olen toiminut Kallion Kantaattikuoron matkavarajana kuorossa oloni ajan, noin viisi vuotta. Ammatillinen osaamiseni mahdollistaa ohjeistuksen sisällöntuottamisen, koska viimeisen 25 vuoden työhistoriani kostuu asiantuntijatehtävistä liikematkatoimistoissa lipunhinnoittelun ja myynnin asiantuntijana sekä Amadeus ja Galileo -matkatoimistovarausjärjestelmissä järjestelmäasiantuntijana. Olen myös toiminut matkanvarajana useille kuoroille jo vuosikymmenien ajan. Matkajärjestelyjen suunnittelu on ollut harrastukseni jo lapsuudesta asti. Keskeisiä asioita, joita halusin selvittää tämän projektin yhteydessä, oli Yhdistyksen asema matkajärjestelyissä nykyisen lain matkapalvelujärjestelyistä, eli Matkapalvelulaki 2018 vaikuttaa yhdistyksemme matkajärjestelyihin, ja erityisesti niidenvarauskanavien valintaan ja vattuisiin. Toisena halusin nostaa esiin konserttijärjestelyjen ja matkan varauksen riippuvuuden toisistaan, ja myös tuoda ohjeistustasolla esiin syyt, miksi erityisesti lentomatkojen yhteydessä on oltava liikkeellä jo hyvissä ajoin, jotta saadaan parhaat lennot ja hinnat varmistettua. Tällä on suora vaikutus konserttijärjestelyihin, koska matkavarauksia ei voida tehdä ennen konsertti ajankohdan varmistumista.

Tavoitteena oli koota matkan varausohjeiden ja mallipohjien kokonaisuus, joka yksinkertaistaa matkojen suunnittelua ja varausten hallinnointia. Matkajärjestelyohjeistus mahdollistaa myös matkajärjestelyihin tottumattomammankin henkilön toimimisen kuoron matkavarajana. Ohjeistuspaketin pääasiallisia käyttäjiä ovat Kallion Kantaattikuoron matkavaraja ja kuoroyhdistyksen hallitus.

Työn tilaaja, Kallion kantaattikuoro ry on Kallion seurakunnan 51 henkinen kirkkokuoro, joka järjestää runsaasti erilaisia konserttikokonaisuuksia, myös yhteistyössä eri orkesterien kanssa. Sen toiminta on yhdistysmuotoista ja kaikki laulajat ovat myös yhdistyksen

jäseniä. Yhdistys pyrkii järjestämään yksi-kaksi kertaa vuodessa esiintymis- tai harjoitusleirimatkan Suomeen ja ulkomaille. Vuonna 2021 on tarkoitus juhlistaa kuoron 110 vuotis-syntymäpäivää esiintymismatkalla New Yorkiin.

Opinnäytetyön tietoperusta kostuu kolmesta tuotosta taustoistavasta osasta: toimeksiantajan tarkempi esittely, ryhmämatkatuotteen suunnitteluprosessin kuvaus ja teemamatkailun jaottelu kuoromatkailun näkökulmasta. Nämä tietoperustan aiheet valittiin koska ne antoivat tukea matkavarusoheistuksen sisällön kokoamiseen ja rajaamiseen.

Kuoron toiminnan tavoitteet ja sisältö, sekä taloudelliset ja taidolliset resurssit määrittävät harrastajakuorosten matkustustarpeita, joten ne vaihtelevat suuresti kuorosten välillä. Ohjeistus siis piti rajata juuri niihin kysymyksiin, jotka nimenomaan Kallion Kantaattikuorolle ovat oleellisia. Esimerkkinä kuorosten eroista on sekakuoron ja nais-, - tai mieskuoron majoitusjärjestelyt. Sekakuoron kohdalla on muistettava huonevarauksia ja -jakoja tehtäessä huomioida mies/nais paikkajakauma 2 hengen huoneisiin, jottei syntyisi ylimääräisiä kuluja tyhjiä vuodepaikoista. Ongelman ratkaisukeinona voi käyttää pariskunnan jakamista mies ja naispaikoille, mikäli halukkaita löytyy tai tarkistaa mahdollinen halukkuus yhden hengen huoneisiin. Merkittävämpi ero kuorosten välillä on sillä, millainen merkitys kuorolaisille on matkalla ja konsertilla. Onko matka pelkkä pakollinen siirtyminen konserttipaikkakunnalle ja konserttitilaan, jossa voi saada esiintymisen tuoman täyttymyksen kokemuksen, vai onko matkallelähtö kuitenkin se motivoivampi tekijä? Työni tietopohjassa ei ole mahdollista avata näitä näkökulmia tyhjentävästi, mutta jo pelkkä kuoron toiminnan kuvaaminen auttoi minua jäsentämään ohjeistuksen sisältöä ja rajoja.

Ryhmämatkatuotteen suunnitteluprosessin keskeisimmät vaiheet ovat matkan tilaajan tekemä tarjouspyyntö ja sen pohjalta matkanjärjestäjän suunnittelema ja tuotteistama ryhmämatkapalvelukokonaisuus tarjouksen muodossa. Matkanvaraajan tehtävät ovat sidoksissa tähän prosessiin, joten hyödynsin näitä tietopohjassa esiin tulleita prosessien kohtaamispisteitä oheistuksen matkan suunnittelun- ja varausprosessin kuvaukseen.

Teemamatkailu on yleiskategoria matkoille, jotka sisältävät jonkin teeman, joita myös Kallion Kantaattikuoron esiintymis- ja harjoitusleirimatkat ovat. Kaikki esiintymismatkat voidaan sijoittaa kulttuuritapahtumamatkailun alakategoriaan, koska se pitää sisällään niin kuoron omat konsertit, mahdolliset esiintymiset kilpailuissa, kuin kuorotapahtumissakin. Harjoitusleirimatkat taas voidaan sijoittaa harrastematkailun alakategoriaan, koska niillä on keskeisintä kuoroharrastukseen oleellisesti liittyvä harjoittelu. Kuoron matkatyyppin hahmottaminen auttoi, kuten kuoron olemuksen pohdinta, jäsentämään esiintymismatkojen ja

harjoittelumatkojen erityispiirteitä matkapalvelutarpeissa, tarjouspyynnössä ja millaisen matkanjärjestäjän valitsee.

Tuotoksen sisältö on rajattu ulkomaan lento- ja laivamatkojen sekä kotimaan tilausbussimatkojen varaajan ohjeistukseen, huomioiden Kallion Kantaattikuoron tarpeet. Konserttien suunnittelu on rajattu tuotoksen ulkopuolelle, koska se ei kuulu matkanvaraajan tehtävän kuvaan. Ohjeistuksessa on kuitenkin huomioitu konserttijärjestelyt, niiltä osin, kun niillä on vaikutusta matkan suunniteluun. Konserttipaikan ja ajankohdan vahvistuminen sitoo matkajärjestelyjä.

Produkti, Matkajärjestelyohjeistus, on toteutettu Word-dokumenttina. Ohjeistukseen liittyvät valmiit mallipohjat matkajärjestelyissä tarvittavista dokumenteista ja Doodle-kyselyistä säilytetään Kallion Kantaattikuoron Google Drive -palvelussa, jossa kuoron matkavaraaja työstää ne matkakohtaisiksi.

Ohjeistuspakettia päivitetään jatkossakin tarpeen mukaan. Sen tuleva kehityssuunta voisi esimerkiksi olla sen yhdistäminen konserttisuunnitteluun ja luoda tapahtumakohtainen keskitetty sähköinen ratkaisu, johon kaikki muu dokumentaatio voitaisiin liittää. Mahdollinen väline voi löytyä esimerkiksi Googlen ilmaisohjelmista.

Opinnäytetyöni aihe ja suunnitelma on tehty jo muutamavuosi sitten, mutta varsinainen toteutus on tehty helmi-toukokuussa 2020, eli juuri ajankohtana, jolloin koronavirus keskeytti kaiken muun muassa matkustuksen globaalilla tasolla. Työni on siis tehty ”Still-kuva” -tilassa, eli kuorotoiminta ja matkustus on ollut pysähdyksissä. Ohje on tehty tiedoilla ja käsityksillä kuoromatkailusta ennen pandemiaa. Aika näyttää, millaisia muutoksia ohjeistukseen pitää tehdä matkustuksen alkaessa uudessa koronan jälkeisessä maailmassa.

Opinnäytetyö on muodoltaan produkti. Teksti- ja lähdeviitteet olen lisännyt dokumenttiin RefWorks ohjelmalla, joka oli päivitetty vastaamaan Haaga-Helia ammattikorkeakoulun omaa viittaustapaa.

2 Kallion Kantaattikuoro

2.1 Kantaattikuoro Kalliosta

Kallion Kantaattikuoro on helsinkiläinen, 51 jäseninen sekakuoro. Useimmiten Kallion Kantaattikuoroa voi kuulla erinomaisesta akustiikastaan tunnetussa Kallion kirkossa, mutta kuoro esiintyy usein myös muualla. ”Kallion Kantaattikuoron kyydissä ei tule tylsää: monipuolinen ja nopeasti vaihtuva ohjelmisto pitää hereillä sekä kuorolaiset että kuulijat.” (Kallion Kantaattikuoro 2020a).

Kallion Kantaattikuoro perustettiin syksyllä 2011 Kallion kirkon kirkkokuoroksi, juuri hie-
man ennen itse Kallion kirkon valmistumista 2012 (Kallion Kantaattikuoro 2020a.) Se on
vanhin Helsingissä edelleen toimiva kirkkokuoro (Iitti 2001). Kuoro liitettiin yhdistysrekis-
teriin 1966 ja 1976 Kallion Kantaattikuoro Ry -nimellä (Patentti- ja rekisterihallitus 2020;
Kallion Kantaattikuoro 2020a.) Nykyisin Kallion seurakunnassa toimii myös toinen kirkko-
kuoro nimeltään Salonkikuoro (Helsingin Seurakuntayhtymä 2019.) Kallion Kantaattikuo-
rolla on vuonna 2021 110 vuotissyntymäpäivät, jota kuoro on suunnitellut juhlistavansa
konserttimatkalla New Yorkiin (Kallion Kantaattikuoro 2020b, 5.)

Kuoron on sekakuoro, joka on jaettu neljään eri pää-äänialaan, eli stemmaan. Kullakin ää-
nialalla on oma ääniviskaali, eli äänenjohtaja, joka edustaa omaa stemmaansa muun mu-
assa hallituksen kokouksissa (Kallion Kantaattikuoro 2020c, 4). Kuoron laulajat ovat kaikki
kuorolaulun harrastajia, mutta mukana on myös useita ammattimuusikkoja, musiikin
muilta aloilta. Selvitin myös yhdessä Kuoron puheenjohtajan Anu Kinnusen kanssa, että
kuorolaisten ikä keskiarvo on 35 vuotta ja mediaani ikä, eli suuruusjärjestyksen asetettu-
jen ikien keskimääräinen keski-ikä. Nuorin kuorolainen on 25 vuotta ja vanhin 65.

Kuoron arki, eli toiminta rakentuu keskiviikkoisin pidettäviin harjoituksiin Kallion seurakun-
nan seurakuntakodilla. Harjoitukset ovat kello 18.15–21.00 ja sisältää n. puolen tunnin
kahvi, voileipä ja seurustelutauko. Tämän lisäksi kuorolla on runsaasti erilaisia esiintymi-
siä, muun muassa Kallion seurakunnan messuissa sekä omia konsertteja varsinkin suu-
rimpien juhlapyhien aikaan. Konsertit ovat tilanteen mukaan joko maksullisia tai maksutto-
mia. Suurempien konserttien yhteydessä järjestetään ylimääräisiä laulu- ja orkesteriharjoi-
tuksia. Kesätaukoa pidetään esiintymisten ja kuoronjohtajan lomien mukaan. Tämän li-
säksi kuorolla on konsertti- ja harjoitusleiri matkoja muutamia kertoja vuodessa. Kilpailui-
hin kuoro ei ole koskaan osallistunut, mutta kyseessä ei ole periaatepäätös. Viimeisin ul-
komaanmatka oli kesällä 2019 Tallinnassa pidetty harjoitusleiri (Kallion Kantaattikuoro
2020b, 5).

2.2 Taiteellinen johtaja

Kallion Kantaattikuoron taiteellinen johtaja Tommi Niskala on Kallion seurakunnan kanttori ja Kallion Kantaattikuoron johtaminen ja harjoittaminen on keskeinen osa hänen työai-
kaansa ja tehtäviä. Hänen esittelynsä löytyy kuoron kotisivuilta, ja se on Tommi Niskalan hyväksymä:

”Kuoron johtaja Tommi Niskala (s. 1986 Alajärvellä) on heiluttanut tahtipuikkoa Kallion Kantaattikuoron edessä vuodesta 2011. Seuraavana vuonna hänen virkansa Kallion seurakunnan kuoronjohtajakanttorina vakinaistettiin. Lisäksi Niskala on Suomen Lähetysseuran Safarikuoron taiteellinen johtaja. Aikaisemmin hän on johtanut Etelä-Pohjanmaan Mieslaulajia Jusseja ja työskennellyt Ylioppilaskunnan laulajien varajohtajana. Lisäksi Niskala on ennättänyt toimia Ilmajoen Musiikkijuhlien oopperan kuoromestarina viiden vuoden ajan (Kallion Kantaattikuoro 2020d).

Musiikin maisteriksi Niskala valmistui Sibelius-Akatemiasta 2011. Hänen opintojensa pääaineena oli kuoronjohto (opettajina Seppo Murto, Kari Turunen ja Matti Hyökki). Lisäksi hän opiskeli urkujensoittoa (opettajina Olli Porthan ja Markku Hietaharju) ja laulua (opettajana Kimmo Lappalainen). Opintojaan hän on täydentänyt mestarikursseilla. Musiikkiopin-
tonsa Niskala aloitti 1993 Alajärven Musiikkiopistossa (piano ja urut)” (Kallion Kantaattikuoro 2020d).

Kallion seurakunnan sivuilla hän kuvailee itseään kanttorin työn näkökulmasta seuraavasti: ”Olen toiminut Kallion seurakunnan A-kanttorina huhtikuusta 2011 lähtien. Ensimmäiseksi olen laulava ja kuoroa johtava kanttori, mutta viihdyn hyvin myös urkujen ja pianon takana. Koen, että niin Bachille kuin gospelillekin on olemassa paikka kirkkomme musiikkikentässä, ei toisiaan pois sulkien vaan rinnakkain kulkien, kaiken musiikkimme kirjoa hyväksi käyttäen. Eniten koen omakseni musisoinnin yhdessä, erityisesti kuorojen edessä. Kulloinkin eteen tulevalle musiikille pyrin löytämään parhaan mahdollisen instrumentin. Joskus se on urut, toisinaan piano tai bändi, joskus myös pelkkä lauluääni riittää (Helsingin Seurakuntayhtymä 2019).

Musiikki kaikissa muodoissaan on Jumalan lahja ihmisen kokonaisvaltaiseksi hyväksi. Musiikki jatkaa usein siitä, mihin sanat loppuvat.” (Helsingin Seurakunnat 2017).

2.3 Ohjelmisto

Kallion Kantaattikuoron ohjelmisto luontaisesti painottuu kirkkomusiikkiin, juontuen sen kirkkokuorotehtävästä Kallion Seurakunnan jumalanpalveluksissa. ”Kallion Kantaattikuoro

on avoin kokeilemaan ja rikkomaan perinteisen kuoromusiikin rajoja. Kirkkomusiikin suurteokset, sen pienet helmet, kansanmusiikki ja Flash mobit ovat soineet, hätkähdyttäneet ja yllättäneet yleisöä monilla estradeilla.” (Kallion Kantaattikuoro 2020d). Viime vuosina kuoro on esiintynyt kiihtyvällä tahdilla, aina vuoden 2019 loppuun saakka (Kallion Kantaattikuoro 2020b, 5.)

”Kallion Kantaattikuoro on aina tuonut esiin uutta musiikkia [usein sen johtajien eri tilanteisiin säveltämää. Kuoro onkin toiminut monissa yhteyksissä johtajiensa instrumenttina näiden luodessa sävellyksiä laajempiin yhteyksiin. (Kallion Kantaattikuoro 2020d).

Kuoron viime vuosien ohjelmistosta voidaan mainita mm. J. S. Bachin Johannes passio, Jouluoratorion kantaatit I–III, Toivo Kuulan Stabat Mater, Theodore Dubois’n Kristuksen seitsemän sanaa ristiltä sekä Gabriel Faurén, Anton Brucknerin ja W. A. Mozartin Requiemit (Kallion Kantaattikuoro 2020d).

Kallion Kantaattikuoro on halunnut nostaa myös esiin Suomessa tuntemattomampia sävelteoksia, kuten Igor Stravinskyn Psalmisinfonian sekä muutakin venäläistä kirkkomusiikkia. Kuoro on perehtynyt myös eri aikakausien ja tyylien psalmimusiikkiin. Lisäksi Kallion Kantaattikuoro on kantaesittänyt Säde Bartlingin ja Markus Virtasen teoksia.” (Kallion Kantaattikuoro 2020b, 5).

2.4 Organisaatio

Kallion Kantaattikuoro toimii yhdistysmuotoisena, ja on viralliselta nimeltään Kallion Kantaattikuoro ry. Yhdistykseen kuuluvat jäseninä kaikki laulajat. Yhdistys ei peri tällä hetkellä jäsenmaksua. Kuorolla on erittäin aktiivinen hallitus, jonka puheenjohtaja on Anu Kinnunen. Valittujen hallituksen jäsenien lisäksi hallituksen kokouksiin osallistuu aina Kuoron taiteellinen johtaja Tommi Niskala, sekä kutsuttaessa myös äänien viskaalit. Kuorossa on myös useita henkilöitä nimettynä erilaisiin erityistehtäviin, kuten nuotistonhoitajat ja puvustovastaava (Kallion Kantaattikuoro 2020b, 5.)

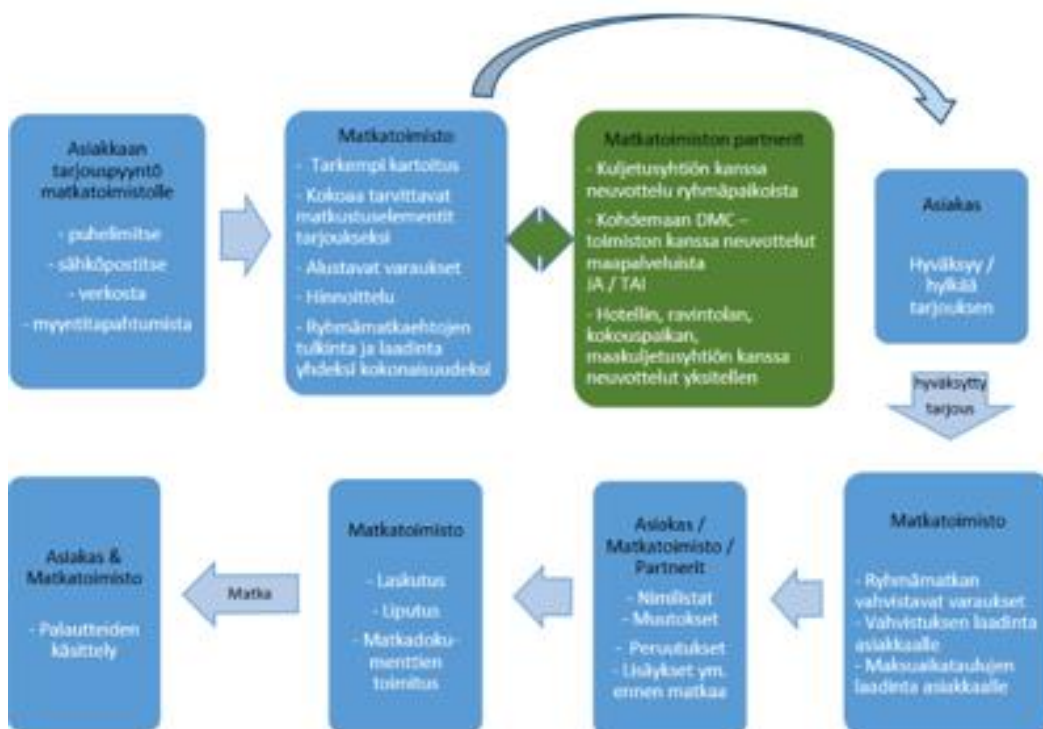
3 Ryhmämatkatuotteen suunnitteluprosessi

3.1 Ryhmämatkan määritelmä

”Ryhmämatkalla tarkoitetaan joukkoa ihmisiä, jotka matkustavat menen tullen samaan kohteeseen samoilla aikatauluilla. Yleensä ryhmämatkan minimikoko on 8–10 henkilöä, johtuen lentoyhtiöiden ryhmälentohinnan säännöistä. Riippuen lentoyhtiöstä, ryhmästä voi poiketa muutama henkilö eri aikatauluille, jos minimi ryhmäkoko silti säilyy sekä meno- että tulolennoilla. Laiva- sekä junayhtiöiden yleisin minimiryhmäkoko on myös 10 henkilöä. Hotellien ryhmäkoko vaihtelee hotelleista koon riippuen. Pääsääntönä ryhmämatkalle on se, että ryhmän jäsenet matkustavat yhdessä käyttäen pääsääntöisesti samoja palveluja matkansa aikana ja koko matkavaraukset on tehty yhtä aikaa. Ryhmämatka on yleensä valmismatka ja kuuluu näin ollen valmismatkalain piiriin. Ryhmämatkalla on usein myös matkan erikoisuuden vuoksi erityismatkaehdot.” (Orpana & Kukkonen 2015a, 36).

3.2 Ryhmämatkatuotteen suunnitteluprosessi matkatoimistossa

Sanna Kukkonen ja Saija Orpana ovat kuvanneet ryhmämatkan myyntiprosessin alla olevaan kaavioon yksinkertaistetussa muodossa (Orpana & Kukkonen 2015b.) Mielestäni tämä kaavio kuvaa samalla hyvin myös matkatuotteen suunnitteluprosessin matkatoimistossa.



Kuvio 1 Ryhmämatkan myyntiprosessi (Orpana & Kukkonen 2015b)

Aluksi ryhmämatkan varaaja on yhteydessä matkatoimistoon tai matkatoimistoihin pyytääkseen tarjouksia matkan järjestelyistä. Matkatoimiston asiantuntija tekee tarkemman kartoituksen ryhmän matkustukseen liittyvistä tarpeista. Oleelliset tiedot kartoitusvaiheessa ovat; kohde, matkustajamäärä ja matkustaako koko ryhmä yhdessä samoin aikatauluin, vai onko osallistujilla tarpeita liittyä tai poistua ryhmästä eriaikaisesti, matkan tarkoitus, ryhmän ikäjakauma, matkustuksen ajankohta ja pituus, sekä millaiset hotellit ja hotellihuoneet (1hh, 2hh jne.) ryhmä tarvitsee. Tässä vaiheessa on myös selvitettävä, halutaanko matkaan tilata myös esimerkiksi maapalveluita, kuten kuljetuksia, kokoustiloja, retkiä, ruokailuja, esittelyjä, opastuksia. Asiakkaan vastuulla on antaa oleelliset tiedot matkatarjouksen kokoamista varten. Näin matkatoimistoasiantuntija voi rakentaa tarjouksen asiakkaan toiveiden mukaan. Asiantuntijan on syytä kiinnittää huomiota mahdollisiin puutteisiin ja aukkoihin tarjouspyynnössä, sekä hän voi myös varmistaa asiakkaan kanssa, että esimerkiksi matkan kohde vastaa todellisia asiakkaan toiveita. Hyvin tehty kartoitustyö tuo asiakkaalle arvokasta lisäarvoa. Asiakkaan tarjouspyyntö saattaa olla joskus hyvinkin avoin ja silloin hän saattaa tarvita maapalvelujen, ja jopa kohteen valinnassa matkatoimiston asiantuntemusta, kokemusta ja tietotaitoa (Orpana & Kukkonen 2015a, 36).

Tehdyn kartoituksen jälkeen matkatoimisto vertailee tarjolla olevat sopivat kuljetusvaihtoehdot ja tekee myös alustavat varaukset kuljetusyhtiöön tai yhtiöihin ja selvittää varauksiin liittyvät ehdot asiakasta varten. Vastaavasti se kartoittaa kohteen asiakkaalle sopivat hotellit ja valitsee niistä sopivimman tarjoukseen. Matkatoimistolla saattaa olla omia sopimushotelleja kohteessa tai hyödyntää matkakohteen matkailumarkkinointiyrityksen (Destination Marketing Company) tietotaitoa ja hotelli- ja maapalvelujensopimushintoja. Matkatoimisto ja/tai DMC tekee myös näistä palveluista alustavat varaukset, sekä selvittävät kunkin palvelun ja/tai DMC:n tuottaman palvelukokonaisuuden varausehdot tarjoukseen asiakasta varten (Orpana & Kukkonen 2015a, 36).

Asiakkaalle lähetettävässä tarjouksessa kerrotaan seuraavat:

- Matkakohteen kuvaus
- ryhmän nimi ja henkilömäärä
- kuljetusaikataulut
- majoitus- sekä huonevaihtoehdot
- lentokenttä ja muut kuljetuspalvelut
- asiakkaan mahdollisesti muut lisäpalvelut kohteessa
- matkaohjelma aikatauluineen ja palveluineen
- kokonaishinta eriteltynä kunkin matkustajan hinta esim. huone tyypeittäin
- tarvittaessa valuuttakerroin ja sen vaihteluihin liittyvät muutosoikeudet
- laskun maksuehdot
- tehdyt alustavat varaukset ja milloin ne on vahvistettava
- kyseisen ryhmämatkan erityismatkaehdot, peruutus- ja muutosoikeudet sekä yleiset matkapaketti ehdot, mikäli matkatoimisto niitä soveltaa

Matkatoimisto toimitettua tarjouksensa asiakkaalle, asiakas joko hyväksyy tai hylkää tarjouksen. (Orpana & Kukkonen 2015a, 36) Käsitykseni mukaan, usein asiakas on lähettänyt tarjouspyynnön useammalle matkatoimistolle asiakas joko hyväksyy jonkin niistä, tai hylkää kaikki. Syinä voi olla joko päätös lopettaa matkaprojekti esimerkiksi liian korkean kokonaishinnan vuoksi tai muuttaa ja lähettää uuden(t) tarjouspyynnön(t) muuttuneen matkasuunnitelman vuoksi. Asiakas saattaa myös päättää hoitaa matkaa koskevat varaukset ja järjestelyt itsenäisesti suoraan valitsemiensa tuottajien kanssa.

Mikäli asiakas hyväksyy annetun tarjouksen, matkatoimisto vahvistaa varaukset yhteistyökumppaneille ja toimittaa vahvistuksen niistä asiakkaalle. Samalla annetut ja vahvistuksesta maksu- ja matkaehdot astuvat voimaan. Tämän jälkeen asiakas informoi kaikki mahdolliset muutokset esimerkiksi matkustajamäärissä, aikatauluissa tai muissa palveluissa ja maksaa mahdolliset ennakkomaksut annettujen maksu- ja matka ehtojen mukaisesti. Yleensä noin kuukautta ennen matkaa matkatoimisto toimittaa asiakkaalle loppulas-kun sekä liput ja muut matkustusdokumentit. (Orpana & Kukkonen 2015a, 36).

Tämä prosessikuvaus pätee myös muihin matkanjärjestäjiin, kuin matkatoimistoihin, esimerkiksi jos matkanjärjestäjänä on oikeudet omaava lento tai muu liikenne-yhtiö. Tuolloin matkapalveluvalikoima ja ammattitaito erityismatkoihin on todennäköisesti rajatumpi.

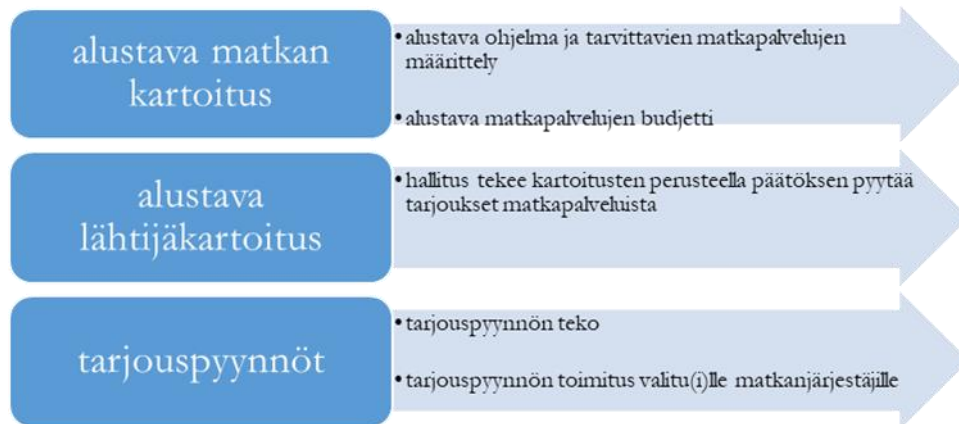
3.3 Ryhmämatkan suunnitteluprosessi asiakkaan organisaatiossa

Kuvaan ryhmämatkan suunnitteluprosessin oman ammattikokemukseeni matkatoimistossa, sekä kuorojen ryhmämatkanvaraajan kokemuksellani. Vaikka yksittäisen teemamatkan suunnitteluvaiheet rajatulle ryhmälle sisältää samat vaiheet, vaihtelevat esimerkiksi matkan ajankohtaa määräävät tekijät kohderyhmien välillä suurestikin.

3.3.1 Asiakkaan pohjatyö tarjouspyyntöä varten matkanjärjestäjälle tai suoraan tuottajille

Ryhmämatkan taustatyö alkaa ideasta. Kalloin Kantaattikuoron kohdalla useimmiten ehdotus esiintymisestä tulee paikallisilta kontakteilta, jonka ympärille matkakokonaisuus rakennetaan. Suunnittelun alussa on tärkeää tehdä alkukartoitus tarvittavista matkustus- ja muista palveluista saman aikaisesti tapahtuman järjestelyjen kartoituksen kanssa ja niiden perusteella tehdä karkea arvio matkan kuluista ja tarvittavista matkustuspäivistä. Mikäli matkan toteutuminen kartoituksen perusteella tuntuu realistiselta, selvitetään, onko ryhmämatkalle riittävä potentiaalinen kysyntä, jotta matkan toteuttaminen on kannattavaa. Kannattavuuden arviointiin vaikuttaa millaisia tavoitteita ryhmämatkalla on. Kuoromatkalla

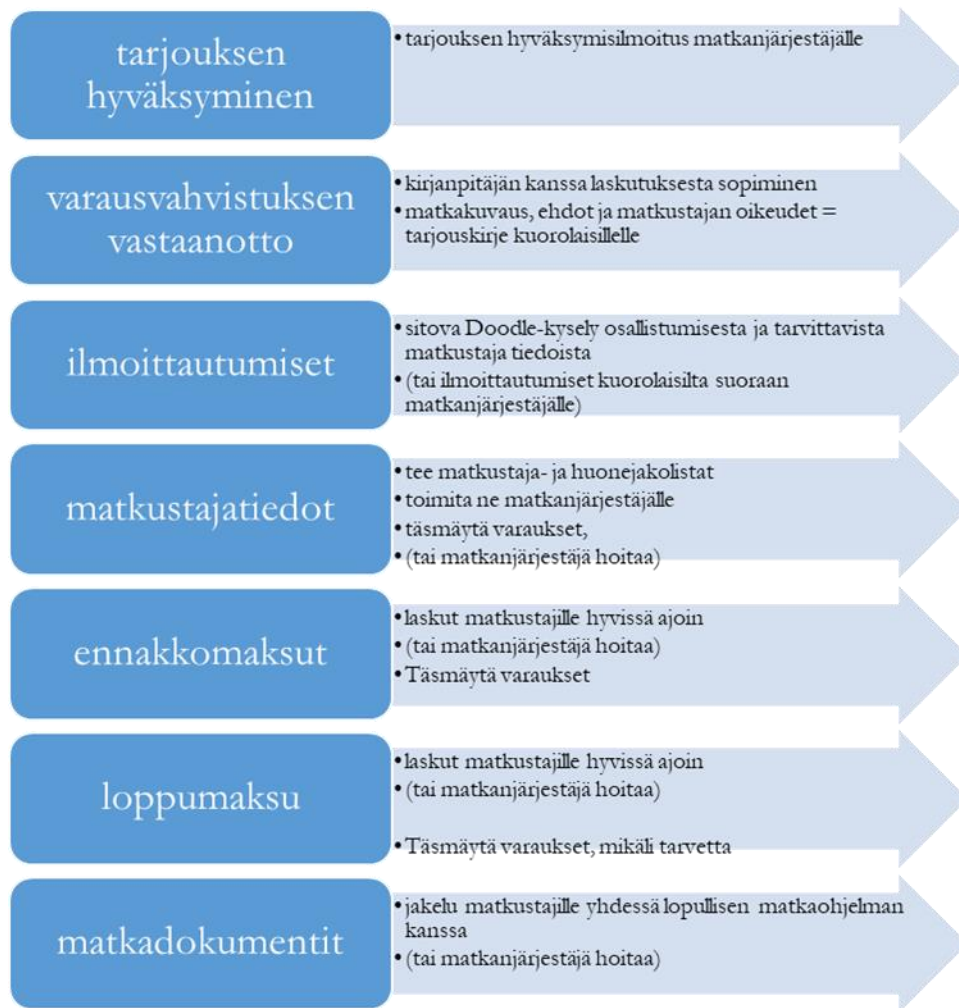
kannattavuuden keskeisiä kriteerejä ovat taloudellisten ja aikaresurssien löytäminen ohjelmiston harjoitteluun on riittävän suuren ja ääniltään tasapainoisen kuoron kokoaminen matkalle. Mikäli matkan toteutus edelleen on ajankohtaista, tehdään tarjouspyyntö ja tarjouspyynnot sopiville katsotuille matkanjärjestäjille. Alla olevassa kuviossa esitetään asiakkaan suunnitteluprosessin vaiheet esimerkiksi kuoroyhdistysorganisaatiossa alustavasta kartoituksesta tarjouspyyntöön asti matkanvaraajan näkökulmasta.



Kuvio 2. Asiakkaan pohjatyt tarjouspyyntöä varten

3.3.2 Asiakkaan rooli ja tehtävät matkapäätöksen ja tarjousten hyväksymisen jälkeen ryhmämatkatuotteen valmistumiseen.

Ennen tarjouspyynnön hyväksyntää, saadut tarjoukset matkanjärjestelyistä käsitellään asiakkaan organisaatiossa tarkoituksenmukaisella tavalla. On voinut ilmetä tarvetta muuttaa tai tarkentaa tarjousta jne. Kun sopiva tarjous on löydetty, voi joissain tilanteissa olla tarpeellista uudistaa lähtijä kysely uusilla, tarkemmilla tiedoilla matkan ajankohdasta, kestosta ja matkan hinnasta osallistujille ennen valitun tarjouksen hyväksymistä. Alla olevassa kuviossa kuvataan asiakkaan prosessi tarjouspyynnöstä.

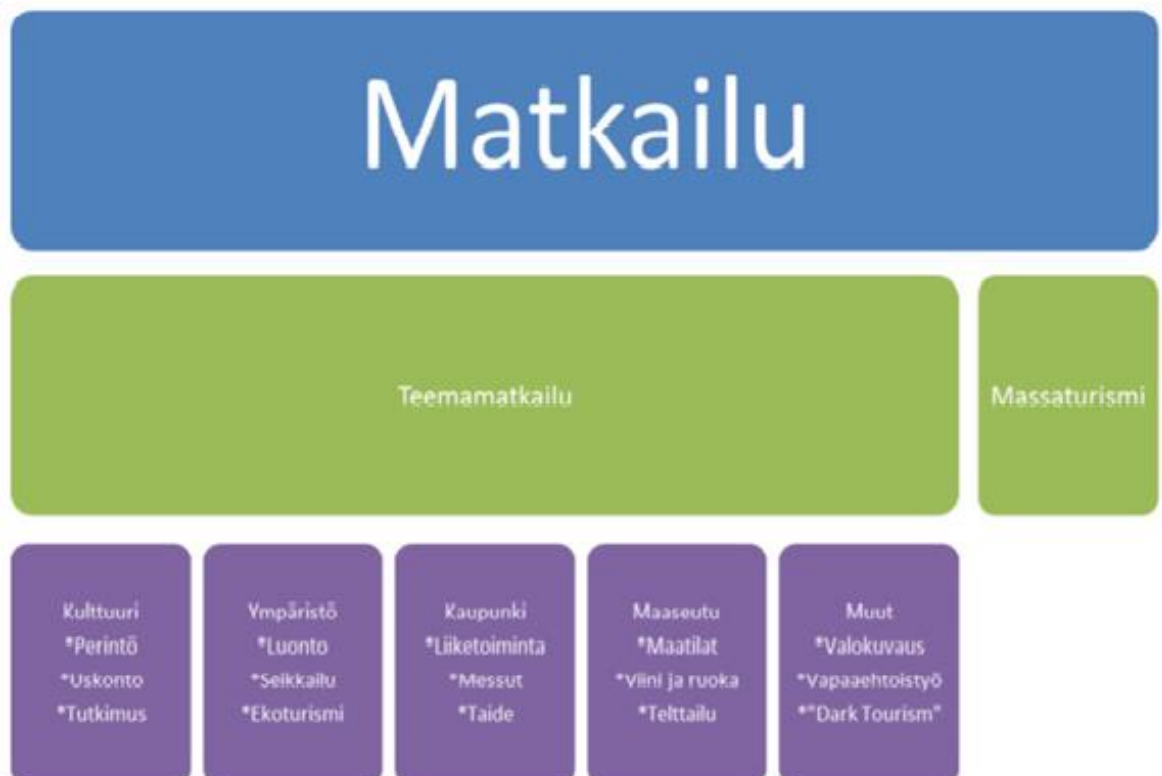


Kuvio 3. asiakkaan rooli ja tehtävät matkapäätöksen jälkeen

4 Teemamatkailu

Teemamatkailu -käsitettä (Theme Tourism, Special Interest Tourism, Niche Tourism) käytetään yleiskategoriana matkoille, joiden sisältö keskittyy johonkin tiettyyn teemaan (Kleemola 2004.) Sen vastaparina käytetään massaturismia (Björk, Edelheim & Ilola 2017, 26), kuten perinteisiä seuramatkoja rantalomakohteisiin (Urasche 2015, 652.)

Teemamatkailun sisälle kehitetään jatkuvasti kasvava määrä erilaisia matkateemoja matkailijoiden ja matkapalvelutuottajien muuttuvien ideoiden ja tarpeiden mukaan. Joskus myös määritelmät saman matkan osalta voivat olla myös päällekkäisiä, esimerkkinä kulttuurimatkailu, joka voi olla samalla myös ekomatkailua tai hyvinvointimatkailua. (Kleemola 2004). Teemamatkoihin luetaan viisi pääryhmää: kulttuuri ja sen alalajeina kulttuuriperintö-, uskonto- ja tutkimusmatkailu; ympäristö, alalajeina luonto-, seikkailu-, ja ekoturismi; maaseutumatkailu, alalajeina maatala-, viini ja ruoka-, ja telttailumatkailu; viimeisenä tulee kategoria muut, jotka eivät löydä paikkaansa isommassa kokonaisuudessa. Esimerkkeinä mainitaan valokuvaus- ja vapaaehtoistyömatkailu, sekä ”Dark Tourism” eli pimeä turismi, joka keskittyy kohteisiin ja kokemuksiin, ja jotka liittyvät ihmishistorian synkkiin tapahtumiin ja ajanjaksoihin.



Kuvio 4 Matkailun jaottelu. Mukailtu UNESCO 2010 mukaisesti. (Nieminen 2016)

Teemallisia matkoja järjestetään niin yksittäisille matkustajille ja pienryhmille, kuten myös erilaisille avoimille ryhmille valmiina ostettavina matkapaketteina, johon voi yksittäiset matkustajat osallistua. Matkanjärjestäjä voi myös suunnitella ja kerätä kertaluontoisia ryhmiä yrityksille ja yhdistyksille tai tilauksesta ryhmämatkoja suljetulle osallistujaryhmälle. (Kontiki Tours 2020; Teemamatkat Suomi s.a.).

4.1 Tapahtumamatkailu

Gertz pohtii tapahtumien variaatioiden suurta määrää, joten tapahtuma-termiä on vaikea määrittää universaalisti, jotta määrittely huomioisi kaikki tapahtumien variaatiot. Tapahtuma-sanaa hän kuvailee seuraavasti: tapahtuma on ainutlaatuinen, tietyn tahon organisoima tilaisuus, joka eroaa normaalista arkielämästämme. Tapahtuma antaa mahdollisuuden viettää vapaa-aikaa ja tyydyttää sosiaalisia sekä kulttuuri tarpeitamme tutusta ympäristöstä ja tilanteesta poiketen. Goldblatt määrittelee puolestaan niin, että tapahtumat ovat aina suunniteltuja, odotettavissa olevia ja ihmisiä juhlimaan motivoivia. Tapahtuma-sanaa voidaan luonnehtia myös seuraavasti: Tapahtuma kuvaa kaikkia niitä erityisiä rituaaleja, esiintymisiä ja juhlia, jotka ovat harkitusti järjestetty ja joiden katsotaan johtavan määritettyihin sosiaalisiin, kulttuurillisiin ja taloudellisiin tavoitteisiin. Tapahtumalle ovat tyypillisiä ominaisuuksia ainoalaatuinen juhlan ilmapiiri, yksilöllisyys, vieraanvaraisuus, teemat ja symbolit (Patama-Huikuri 2016, 7).

4.2 Kulttuurimatkailu

Anne Kleemola, tehdessään teemamatkailusanastoa nettisivuille, kuvaa kulttuurimatkailua matkailuksi, jolloin tutustutaan, tai osallistutaan kulttuurikohteisiin ja kulttuuri tapahtumiin. (Kleemola 2004.) Kulttuurimatkailun voi kuitenkin jakaa vielä pienempiin osiin, jotka mielestäni paremmin soveltuvat kuoromme esiintymismatkoihin.

4.2.1 Kulttuuritapahtumamatkailu – (konserttimatka, esiintymismatka ja festivaalimatka)

Laulaja, kuorojen, konserttimatkojen ja musiikkitapahtumien markkinoinnin asiantuntija (Sing & Travel 2018) Marina Kaudasch määrittelee kuorojen konsertti- tai esiintymismatkojen olevan tyypiltään ryhmämatkoja, joiden keskeisin tarkoitus, turismin ohella, on tarjota yksi tai useampi konsertti vierailukohteessa. (Sing & Travel 2017). Kuoron harjoitusleirit eivät ole tähän kategoriaan kovin selkeästi kuuluvia, koska käytännössä, matkan päätarjoituksena ei ole tutustua matkakohteen kulttuuriin, vaan työskennellä, kuten normaalisti, mutta eri ympäristössä. Mielestäni harjoitusleirimatkat kuuluvat selkeästi teemallisesti harjoittematkoihin.

5 Empiirinen osa

5.1 Työn tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä Kallion Kantaattikuorolle ohjeistus esiintymis- ja harjoitusleirimatkojen suunnitteluun ja varaamiseen. Tehtävä oli koota matkan varaamisohjeiden ja mallipohjien kokonaisuus, joka yksinkertaistaa matkojen suunnittelua ja varausten hallinnointia. Matkajärjestelyohjeistus mahdollistaa myös matkajärjestelyihin tottumattomamman henkilön toimimisen kuoron matkavaraajana. Ohjeistuspaketin pääasiallisia käyttäjiä ovat Kallion Kantaattikuoron matkavaraaja ja kuoroyhdistyksen hallitus.

Tuotoksen sisältö on rajattu ulkomaan lento- ja laivamatkojen, sekä kotimaan tilausbussimatkojen varaajan ohjeistukseen, huomioiden Kallion Kantaattikuoron erityispiirteet. Konserttien suunnittelu on rajattu tuotoksen ulkopuolelle.

Matkajärjestelyohjeistus on toteutettu Word-dokumenttina. Ohjeistukseen liittyvät valmiit mallipohjat matkajärjestelyissä tarvittavista dokumenteista ja Doodle-kyselyistä säilytetään Google Drive palvelussa, jossa kuoron matkavaraajavoi työstää ne matkakohtaisiksi dokumenteiksi.

5.2 Oppaan syntyprosessi

Koska olen muutenkin, kuin ammatillisesti, kiinnostunut matkatoimistoalasta, on minulle mieluisaa suunnitella matkustusjärjestelyihin liittyviä sisällöllisiä ja teknisiä ratkaisuja. Olen tätä työtä varten tallentanut huomaamiani ongelmatilanteita, joita on tullut eteen itselleni sekä muille matkoja järjestäville. Samoin halusin opinnäytetyöprojektin yhteydessä selvittää tarkemmin, miten matkapakettilaki 2018 vaikuttaa yhdistyksen asemaan matkajärjestelyissä. Selvisi, että voittoa tuottamaton yhdistys voi pääsääntöisesti järjestää matkoja yhdistyksen jäsenille, kun matkat ovat kiinteä osa yhdistyksen ydintoimintaa, niitä järjestetään vain muutaman kerran vuodessa ja niistä ei jää voittoa yhdistykselle. Periaatteessa myös Kallion Kantaattikuorolle on mahdollista järjestää itse kuoromatkoja, eikä silloin sovelleta matkapakettilakia, eikä yhdistyksen tarvitse tallettaa vakuuksia. Kuitenkin vastuu ja riskit ovat suuret, jos esimerkiksi jokin matkapalvelutuottajista kokee konkurssi. Kukaan ei silloin korvaa jo maksettua, saamatta jäänyttä palvelua. Kun matkustaminen ja kuorotoimintakin pikkuhiljaa palautuu normaalimmaksi, epävarmuus varmasti jatkuu vielä pitkään. Mikäli jatkamme edelleen New Yorkin konserttimatkan suunnittelua vuodelle 2021, on tärkeää turvata yhdistyksen ja jäsenten resurssit riskisijoituksilta.

Matkatuotteen suunnitteluprosessin vaiheet olivat minulle entuudestaan tutut, mutta oli hyvä saada lisävahvistusta näkemyksilleni, ja varmuutta. Oppaaseen tuli useampia aiheita lisää prosessin aikana, joita on tärkeä käydä läpi yhdessä kuoroyhdistyksen hallituksen kanssa. konserttien järjestämisessä on vastaavia haasteita kuin matkan järjestämisessä.

Pohdintaa oppaan sisällöstä, tein alussa tietopohjan jatkeeksi. Vasta kun päätin siirtää ohjeistuksen työstämisen erilliseen dokumenttiin, sen fyysinen muoto alkoi tarkentua. Lopullinen ohjeistuksessa on seuraavat neljä keskeisintä osiota:

- suunnittelu- ja varausprosessin kuvaaminen vaihe vaiheelta
 - samalla se on myös matkanvaraajan tehtävälista
- vinkkiosio, johon kerätään käytännön kokemustietoa matkan suunnittelusta ja varaamisesta
- tietoa liikenneyhtiöistä, matkatoimistoista jne.
- tiedotusosio, jossa on uutisia, yleistä matkailutietoutta, aiheita keskusteluun
-
- matkadokumenttipohjat, jotka ovat tallennettu yhdistyksen Google Drive- tietokantaan matkanvaraajan hyödynnettäväksi

Seuraavaksi aion esitellä ohjeistuksen kuoron hallitukselle, kun se taas on mahdollista. Otan palautteen kiitollisena vastaan, ja sen jälkeen voimme yhdessä miettiä sen jatkokehittämistä ja mahdollista vastaavaa ohjeistusta konserttien järjestämisestä.

5.3 Työn arviointi ja oma oppiminen

Työn suunnittelu ja tarvittavan ajan arviointi oli vaikeaa. Olisi ollut tärkeää jo aikaisemmassa vaiheessa valita ohjeistuksen pohjadokumentti, ja varmistaa miten se loppujen lopuksi toimii. Olisi ehkä ollut helpompaa suunnitella sellainen itse, ja vähemmillä teknisillä virityksillä. Valitettavasti sieltä löytyi myös virheitä, jotka hankaloittivat kirjoituksen etene- mistä ja veivät turhaa aikaa ja energiaa. Eräs iso aikasyöppö oli myös perusluonteeni. Huomasin, että saatan hukkaa ajoittain kiinnostaville, mutta opinnäytetyön kannalta epäoleellisille poluille. Jatkossa on syytä muistaa kirjata ideat ylös sopivaa ajankohtaa odotta- maan.

Vaikka opinnäytetyön rakenteen periaatteet olin ymmärtänyt jo ennen opinnäytetyön aloit- tamista, loksahdivat osat paikalleen kokonaisuudeksi vasta ihan työn valmistumisen lop- pumetreillä. Sen seuraus oli, että jo muutenkin kireä aikataulu, kiristyi hieman lisää. Minun oli myös joskus vaikea päästää läpi huomaamiani epäloogisuuksia tekstissä tai tuotoksen joissain muotoseikoissa, joka ei myöskään helpottanut tilannetta. Vaikka olenkin tehnyt

työkseni vastaavia ohjeistuksia, oli erona opinnäytetyössä sen moninaisempi yleisö, ja useampi tavoite tuotokselle.

Kokonaisuutena arvioiden, aikataulun suunnittelu, ja aikataulutavoitteissa pysyminen ei onnistunut. Jatkossa pohjatöitä pitää aikaistaa, ja luoda valmista pohjaa varsinaiselle toteutukselle, vaikka kaikki osaset eivät olisikaan vielä selvillä. Aiemmin muistiinpanoista kokonaisuun lauseisiin.

Olen oppinut itsestäni ja työskentelytavoistani paljon tämän prosessin aikana. Aikaa pitää varata pohjatyöhön enemmän, ennen varsinaista toteutusta. Ja toteutuskin on syytä aloittaa aikaisemmin, koska se mikä etukäteen näyttää nopealta tehdä, ei se sitä välttämättä ole. Tekniikka usein pettää kriittisessä vaiheessa, ja siihen pitäisi osata varautua. Tässä projektissa ymmärsin, että aikataulutus pitää tehdä omien heikompien valmiuksien ehdoilla, ei vahvuuksien. Vahvuuksilla otetaan kiinni ennakoimattomien ongelmien tullessa eteen, aikataulua kiinni. Pitäisi jättää mielellään enemmän kuin riittävästi pelivaraa. Täinhän ohjeistustuotoksenikin tähtää kuoron matkajärjestelyissä.

Projektin on opettanut minulle paljon Google- ja Microsoft tuotteista, josta jatkossa on minulle todella paljon hyötyä. Samoin huomasin, että viimemetreillä, työskentely on selkeästi tehostunut ja olen keskittynyt oikeisiin asioihin. Ei täydellistä, mutta kehitystä on tapahtunut ja tapahtuu jatkossakin.

Lähteet

Björk, P. Edelheim, J & Ilola, H. 2017. Matkailututkimuksen avainkäsitteet. Lapland University Press. Rovaniemi. Luettavissa: <https://haaga-helia.finna.fi/Record/3amk.270133>. 12.4.2020.

Helsingin Seurakunnat 2017. Kanttori. Luettavissa: https://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteystietorekisteri/persons/unnamed_1342.html.stx. Luettu: 15.3.2020.

Helsingin Seurakuntayhtymä 2019. Helsingin seurakuntien kuorot ja lauluryhmät aloittelevat syksyn toimintaansa. Luettavissa: <https://www.helsinginseurakunnat.fi/artikkelit/helsinginseurakuntienkuorotjalauluryhmataloittelevatsyksyntoimintaansa>. Luettu: 14.4.2020.

litti, K. 2001. Kallion kantaattikuoro juhlii näyttävästi. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kulttuuri/art-2000003955104.html>. Luettu: 14.4.2020.

Kallion Kantaattikuoro 2020a. Kallion Kantaattikuoro. Luettavissa: <https://www.kallionkantaattikuoro.fi/index.php/kallion-kantaattikuoro>. Luettu: 16.4.2020.

Kallion Kantaattikuoro 2020b. Kallion Kantaattikuoro RY:n toimintakertomus vuodelta 2019. Intranet. Tietosuoja. Intranet. Tietosuoja. Luettu: 11.4.2020.

Kallion Kantaattikuoro 2020c. Kallion Kantaattikuoro RY:n toimintakertomus vuodelta 2019. Intranet. Tietosuoja. Intranet. Tietosuoja. Luettu: 15.3.2020.

Kallion Kantaattikuoro 2020d. Kuoronjohtaja Tommi Niskala. Luettavissa: <https://kallionkantaattikuoro.fi/index.php/rivistoon-mukaan/7-tommi-niskala>. Luettu: 14.4.2020.

Kallion Kantaattikuoro 2020e. Ohjelmisto. Luettavissa: <https://www.kallionkantaattikuoro.fi/index.php/kallion-kantaattikuoro/ohjelmisto>. Luettu: 16.4.2020.

Kleemola, A. 2004. Teemamatkailusanasto: Kulttuurimatkailu. Luettavissa: <http://lipas.uwasa.fi/termino/WasaTerm/teemamatkailu/4kulttuurimatkailu.html#Topic17>. Luettu: 5.4.2020.

Kon-Tiki Tours 2020. Kon-Tiki Tours tarjoaa räätälöityjä teemamatkoja ryhmille. Luettavissa: <https://www.kontiki.fi/>. Luettu: 6.4.2020.

Nieminen, E. 2016. Y-sukupolvi ja teemamatkailu, s. 6. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016060211564>. Luettu: 10.3.2020.

Orpana, S. & Kukkonen, S. 2015a. Ryhmämatkapalvelun nykytila ja lähitulevaisuuden rakentuminen yrittäjävetoisissa pienissä matkatoimistoissa. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015103015820>. Luettu: 12.4.2020.

Orpana, S. ja Kukkonen, S. 2015b. Ryhmämatkan myyntiprosessi. Saija Orpana & Susa Kukkonen. Ryhmämatkapalvelun nykytila ja lähitulevaisuuden rakentuminen yrittäjävetoisissa pienissä matkatoimistoissa. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99284/Orpana%20%20Kukkonen%20121015.pdf?sequence=1>. Luettu: 15.3.2020.

Patama-Huikuri, K. 2016. Tapahtumamatkailu ja sponsorointi: Case Himoslommat Oy. Tampereen ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201605259662>. Luettu: 14.3.2020.

Patentti- ja rekisterihallitus 2020. Yhdistysrekisterin tietopalvelu. Luettavissa: <https://yhdistysrekisteri.prh.fi/basicinformation?businessId=1019106-6&timeZone=Europe/Helsinki#fromAdvancedSearch>. Luettu: 13.4.2020.

Sing & Travel 2018. Marina Kaudasch. Luettavissa: <https://singandtravel.com/marina-kaudasch/>. Luettu: 7.4.2020.

Sing & Travel 2017. Choir Concert Tour. Luettavissa: <https://singandtravel.com/choir-concert-tour/>. Luettu: 5.4.2020.

Teemamatkat Suomi s.a. Mitä on Tema? Luettavissa: <https://www.temamatkat.fi/mita-on-tema/>. Luettu: 16.4.2020.

Urasche, M. 2015. Niche Tourism Markets – Means of Enhancing Sustainable Economic Development in Eu's Eastern Periphery. CES Working Papers, 7, 2A.s. 652.

Liitteet

Liite 1. Ohjeistus kuoron matkajärjestelyihin



Ohjeistus kuoron matkajärjestelyihin

Kallion Kantaattikuoron matkanvaraajan ohjeistus – kaikille
konsertti- ja harjoitusleirimatkojen järjestelyyn osallistuville

[Katuosoite]
[Postinumero ja -toimi-
paikka]

Opinnäytetyö
Haaga-Helia ammattikorke-
koulu

Matkailun liikkeenjohdon
koulutusohjelma

Sisällysluettelo

<u>Alkusanat</u>	3
<u>Matkan järjestäminen on osa konsertin- tai harjoitusleirin järjestelyä</u>	4
<u>Konserttien ja harjoitusleirien järjestelyorganisaatio kuorossa</u>	4
<u>Matkanvaraajan rooli matkajärjestelyissä:</u>	5
<u>Ryhmämatkan varaaminen</u>	7
<u>Varauskanavan valinta</u>	7
<u>Matkan suunnittelu- ja varausprosessi sekä matkanvaraajan tehtävät:</u>	8
<u>Vinkit alustavan matkaohjelman kartoitukseen</u>	9
<u>Matkajärjestäjä- ja liikenneyhtiökohtaista tietoa</u>	11
<u>Mallipohjat</u>	12
<u>Bulletiinit – tiedotteita, huomioita ja kysymyksiä</u>	13
<u>Toteutettujen matkojen palaute ja huomiot</u>	14
<u>Ohjeistuspaketin ylläpito</u>	15
<u>Ohjeistusdokumentin ylläpito</u>	15
<u>Matkadokumenttimallipohjien ylläpito</u>	15

I. Alkusanat

Edessäsi on ohjeistuskokonaisuus kuoromme tulevia konsertti- ja harjoitusleirimatkojen järjestelyjä varten. Ohje on tehty matkanvaraajan näkökulmasta, mutta sopii kaikille matkajärjestelyihin osallistuville. Matkat tehdään kuorossamme pääsääntöisesti konsertoinnin ehdoilla, eli meille matkustus mahdollistaa yhteisen konserttielämyksen uudessa ympäristössä; uuden yleisön kanssa. Toivon, että tästä on käyttöä niin kokeneemmalle, kuin tuoreemmalle ryhmämatkan varaajalle.

Ohjeistuksen on tarkoitus elää ja päivittyä käytössä. Tätä voidaan pitää runkona, joka täydentyy matkakokemusten taas karttua. Olen pyrkinyt luomaan ohjeistus rungon, jolla jo pärjää hyvin, mutta sen ympärille on hyvä saada yhteistä näkemystä ja mahdollisesti korjauksiakin. Ne ovat hyvin tervetulleita. Kun taas pääsemme sorvin ääreen, esittelen mielelläni tätä kokonaisuutta, ja voimme sitten arvioida miten se parhaiten palvelisi konsertti- tai harjoitusleirimatkojen suunnittelua ja toteutusta.

Tämä ohjeistuskokonaisuus jakaantuu tähän Word-muotoiseen dokumenttiin ja erillisiin mallipohjiin, jotka kattavat jo aika hyvin erilaiset dokumentointitarpeet matkan suunnitteluun ja toteutukseen. Olen myös tehnyt lisää valmiita Doodle- kyselyjä, joita voi helposti muokata/kopioida tietylle matkalle sopivaksi. Ne toimivat samalla myös muistilistoina, ettei jotain oleellista jää kysymättä.

Nostaisin vielä tässä erikseen esiin Bulletin-osion. Sen ideana on olla paikka, johon voi lisätä huomioita ja ajatuksia matkustamiseen liittyvistä asioista. Ne voivat yleisiä huomioita matkustamisesta, sekä aiheita, jotka voisivat olla hyviä keskustelun aiheita ajatellen meidän matkojamme ja tätä ohjeistusta. Sinne olisi mukava saada vaikka matkan jälkeen pohdintaa matkan onnistumisesta ja mitä jatkossa on hyvä ottaa huomioon.

Kuten kaikki muutkin, odotan todella paljon taas yhteisiä harjoituksia, ja toivottavasti voimme jollain aikataululla taas konsertoida. Aluksi varmaan näin ihan lähietäisyydellä, hieman toisiimme etäisyyttä pitäen.

Tämä ohjeistus on opinnäytetyöni tuotososuus Haaga-Helian ammattikoskeakoululle. Olen työstänyt tämän ohjeistuksen maaliskoukokuun 2020. Ajankohta on ollut haasteellinen. Se näkyy myös ohjeistuksen painotuksissa turvallisuuteen ja riskien minimoimiseen. Tämä ensipainos on perusta ohjeistukselle, ja sen sisältö päivittyy ja laajenee tarpeen mukaan. Lisätään tietoja matkan varrella (... tai siis ennen matkaakin, piti sanomani...tai jotain...)

Toivottavasti voimme taas tavata pian!

Terveisin Noro (siis Puro)

II. Matkan järjestäminen on osa konsertin- tai harjoitusleirin järjestelyä

III. Konserttien ja harjoitusleirien järjestelyorganisaatio kuorossa



Konsetit ja harjoitusleirit ovat kuoron keskeistä toimintaa ja siihen onkin olemassa pysyvä organisaatio. Lähialueen ulkopuolelle suuntautuvat konsertit ja harjoitusleirit tarvitseva lisäksi myös matkapalveluja. Niiden suunniteluun ja järjestämiseen tarvitaan usein erillinen nimetty henkilö, joka vastaa matkajärjestelyistä yhteistyössä kuoron muun organisaation kanssa. Alla olevassa kuvassa näkyy kuoron eri toimien vastuut konserttimatkajärjestelyissä.

IV.

Kuvio 5 Konserttimatkan järjestelyjen vastuunjako kuorossa



V. Matkanvaraajan rooli matkajärjestelyissä:



- suunnittelee ryhmämatkan yhdessä hallituksen, matkan suunnitteluun perustettujen työryhmien kanssa, joita hän tarpeen mukaan myös vetää.
- hoitaa matkapalvelujen hankkimisen matkatoimistosta, laivayhtiöstä, tilaysbussiyritykseltä tai muulta matkapalvelun
- kuorolaisten kontakti matkan varaukseen ja maksuun liittyvissä asioissa
- osallittuu konserttimatkaa koskeviin hallituksen kokouksiin sovitusti, tarpeen mukaan.
- vastaa kuorolaisten laskutuksesta yhdessä kuoron kirjanpitäjän kanssa

- toimittaa kirjanpitäjälle laskutuksessa tarvittavan aineiston.
- toimii matkalla matkanjohtajan kanssa matkajärjestelyistä vastaavana matkanjohtajana

VI. Ryhmämatkan varaaminen

VII. Varauskanavan valinta



Ryhmän matkustus- ja matkapalvelujen hankinta kannattaa keskittää vastuulliselle matkanjärjestäjälle, kuten matkatoimisto, laivayhtiö tai tilausliikenneyritys:

Vähentää ja helpottaa merkittävästi matkanvaraajan työtä, katso kuva alla

auttaa matkan suunnittelussa; ammattilaisen asiantuntemus käytettävissä

kaikki lentoyhtiöt eivät myy ryhmälentoja suoraan yhdistyksille

käytettävissä matkanjärjestäjän yhteistyökumppanien verkosto ja sopimushinnat

matkasta tulee matkapaketti, johon sisältyy matkapakettilain tuoma lisäturva

yhdistyksen vastuut matkajärjestelyistä siirtyy matkanjärjestäjälle

yhdistyksemme itse järjestämiin matkoihin ei sovelleta matkapakettilakia

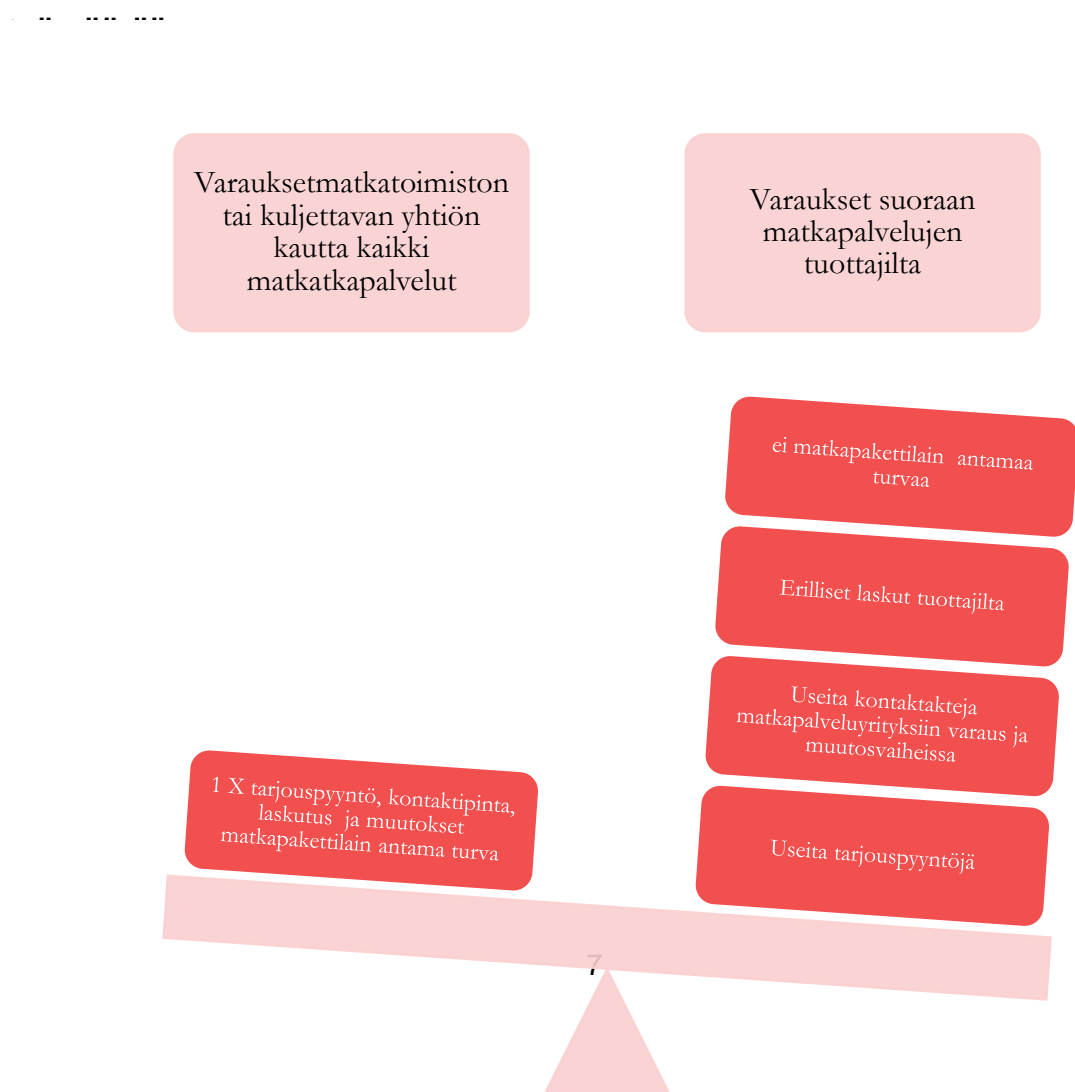
vastuullisella matkanjärjestäjällä on matkapakettilain velvoittamana mm. auttamisvelvollisuus matkan aikana, myös ongelmissa palvelutuottajien kanssa

vastuullinen matkanjärjestäjä on asettanut lainmääräämään vakuuden oman maksukyvyttömyytensä varalta matkustajan turvaksi

parempi matkustajan omavastuusuuden kuluttajansuoja

Lue lisää [matkapaketista](#) ja [matkapaketilaista 2018](#)

Kuvio 6 Varauskanavan valinnan vaikutus matkanvaraajan



VIII. Matkan suunnittelu- ja varausprosessi sekä matkanvaraajan tehtävät:

Kuvio 7 Matkan suunnittelu ja varausprosessi – matkanvaraajan



Alla olevassa prosessikuviossa on esitetty koko matkanvarausprosessi suunnittelusta matkustusdokumenteihin. Samalla se on myös kuvaus matkanvaraajan tehtävistä niiden etenemisjärjestyksessä.



IX. Vinkit alustavan matkaohjelman kartoitukseen

i Voit hakea tietoa netin avulla kohteesta, mahdollisista matkustus- ja majoitusvaihtoehdoista yms. alustavaa matkasuunnitelmaa ja budjettia varten. Alla

löydät myös hyödyllisiä (linkki)vinkkejä mm. eri matkustusmuodoille ja majoitukseen. Voit myös hyödyntää [tarjouspyyntömalleja](#) tietojen kokoamiseen.

Tässä osiossa olevat hakukoneet ovat poimittu vain ja ainoastaan ryhmämatkan kartoitukseen laajan tarjontansa ansiosta. Niiden luotettavuuteen yksityismatkojen varaamisessa, tai tarjonnan oikeellisuuteen ei ole tarkoitus ottaa kantaa. Sivustoilla voi olla tietosisältöä, jota tässä ei ole erikseen nostettu esiin, mutta niitä voi hyvin käyttää virikkeiden etsintään.

Tarkempia, matkanjärjestäjien ja liikenneyhtiöiden linkkejä ryhmämatkojen varaukseen löytyy Matkanjärjestäjä- ja liikenneyhtiökohtaista tietoja -sivuilta.

Mikäli haluat kuitenkin säästää kuoron ja omia resursseja, voit jo kartoitusvaiheessakin pyytää alustaavaa tarjousta matkanjärjestäjiltä budjetointia varten. Varmista kuitenkin veloittavatko he pelkästä suunnittelusta. Monet matkatoimistot toimivat näin, mutta yleensä hyvittävät suunnittelu hinnan matkan loppulaskussa.

Kartoitettavien asioiden lista:

- matkan ajankohta ja kesto
 - määräytyy ensisijaisesti konserttipaikan mahdollisuuksien mukaan
 - Voit käyttää oletusviikontähtiä joltain sopivalta ajankohdalta, jos tietoja ei ole saatavilla riittävän pitkälle.
- kuljetusvaihtoehtojen kartoitus
 - valitse matkaan sopiva(t) vaihtoehdot
 - Tässä linkiteettynä muutamia sivustoja, joita voit hyödyntää:
 - tilausajon ajomatkat ja ajat Suomessa ja ulkomailla
 - [Google kartat -ajo-ohjeet](#) ja [Google kartat -käyttöohje](#)
 - huomioi nopeusrajoitus (Suomessa 100 km/h)
 - kuljettajan tauot 45 min/4h, [kuljettajan ajo- ja lepoajat](#)
- lentojen aikataulut ja yksittäismatkustajan hinnat
 - Lennot tulevat järjestelmiin vasta n. 360 pv ennen, joten käytä aiempia vastaavia viikontähtiä ja matkan pituuden mukaan esim. 50 -150€ matkasta riippuen saataksesi oikeamman suuntaisen hinta-arvion ryhmille.
 - Finavia – [reitit ja aikataulut Suomesta](#)
 - [Google Lennot](#) ja [Google Lennot -käyttöohje](#)
- majoitusvaihtoehtojen kartoitus
 - Tarkista majoituspalvelun omilta sivuilta, sopiiko hotelli meille ja käytä hintoja, joissa ei ole ennakko-osto ehtoa.
 - hotellin omilla sivuilla saattaa löytyä ryhmähintoja suora-asiakkaille
 - [Google hotellit](#) ja [Google hotellit -käyttöohje](#)
 - [TripAdvisor](#)
 - Tarjoa aina myös yhden hengen huoneen vaihtoehtoa
 - Muista huonevarauksia, -jakoja janihin muutoksia tehdessäsi huomioida mies/nais paikkajakauma 2 hengen huoneisiin, jottei syntyisi

ylimääräisiä kuluja tyhjästä vuodepaikoista. Ongelman ratkaisukeinoina voi käyttää pariskunnan jakamista mies ja naispaikoille tai tarjota yhden hengen huonetta.

- Lentokenttäkuljetukset, yhteydet lsatamista(tilausbussi, juna) ja muu joukkoliikenne, myös vapaa-aikaan (esim. päivälippu)
 - Lentokenttäkuljetuksia julkisella liikenteellä kannattaa tutkia kohteen lentokentän sivuilta.
 - Tilausajoista kannattaa pyytää tarjous matkanjärjestäjältä, koska hinta-arvion saaminen netissä yritysten sivuilta ei usein onnistu. Tilausajo lentokentän ja majoituksen välillä on usein ryhmille toimivin vaihtoehto.
- Pidemmät jatkokuljetukset kohdemaassa
 - Mikäli kohdekentältä on suoria junayhteyksiä kohteeseen, kannattaa sekin vaihtoehto tutkia. Tietoa yhteyksistä löytyy usein lentokentän sivuilta
- Muut kohdepalvelut
 - Hae tietoa paikallisen matkailutoimiston sivuilta tai esim. TripAdvisor-sivuilta.
 - Englanninkielisiä sivuja löytyy netistä hakusanoilla visit, City Guide ja Tourist Guide + kaupunki -hakusanoilla.
- Matkan varauskanavan valinta kannattaa tehdä viimeistään alkukartoituksen jälkeen, mikäli matka on vielä silloin ajankohtainen.

X.

XI.

Matkanjärjestäjä- ja liikenneyhtiökohtaista tietoa



Tietoa matkanjärjestäjistä, tilausliikenne yrityksistä ja lentoyhtiöistä avuksi matkustusmuodon ja varauskanavan valintaan. Päivitetään aina kokemusten ja löytöjen mukaan.

- Ryhmämatkatoimistoja:
 - [Kon-tiki Tours](#)
 - [Helinmatkat](#)
- Tilausbussiyrityksiä, joilla matkanjärjestäjäoikeudet:
 - [Ventoniemi](#)
 - [Matka-Mäkelä](#)
 - [Tilausajokilpailutus-sivusto](#)
- Lentoyhtiöitä: (Lisätään lentoliikenteen alettua)
 - [Finnair](#) - myy ryhmälentoja ainoastaan matkajärjestäjien kautta

XII. Mallipohjat



Mallipohjat matkaohjelmista asuvat kuoron Goodle Drive -tilillä, joissa niitä voi työstää matkakohtaisiksi dokumenteiksi. Niitä tuotetaan lisää ja muokataan tarpeen mukaan.

- budjettityökalut
- tarjouspyynnöt
- ennakkokysely matkallelähtiöistä
- ennakkoilmoittautuminen
- matkustajatietojen keruupohjat
- huonejakolistat majoitusliikkeille
- varausvaiheen kyselyt matkustajille
- pohja matkapalvelun tuottajille
 - tilausbussiyritykselle
 - laivayhtiölle
 - lentoyhtiölle
 - VR/Muut rautatieyhtiöt – tehdään tarpeen tullen
- matkustajalistat matkanjohtajille

XIII.

XIV. Bulleitiinit – tiedotteita, huomioita ja kysymyksiä



Tänne saa lisätä kaikkea matkailuun ja matkajärjestelyihin liittyviä jaettavaksi muille. Ethän panttaa tietojasi tai kysymyksiäsi!

XV.

XVI. Toteutettujen matkojen palaute ja huomiot



Tähän osioon kerätetään palautteet ja huomiot matkoista. Otsikkoon käytetään Otsikko 2 -tyyliä ja tekstiin vihjeteksti luettelomerkki -tyyliä. Voit myös upottaa otsikon alle matkapalautteen erillisenä dokumenttina

XVII. Ohjeistuspaketin ylläpito

XVIII. Ohjeistusdokumentin ylläpito

i Tämän hetkinen ohjedokumentti on toteutettu Word-dokumenttina. Ohjeistuksen ylläpitovastuu sovitaan myöhemmin, mutta toistaiseksi nykyinen matkanvaraaja (Noro) vastaa ylläpidosta ja ohjeistuksen levityksestä ja sisällön täydentämisestä.

- Alla olevat tekstin taustapohjat ovat kopioitavissa uusia aiheita varten. Voi myös kirjoittaa suoraan valkoiseen dokumentin pohjaan suoraan ilman taustaa.

Mallitekstitaulukko – yksi rivi takanaolevassa taulukossa

- i**
- Otsikokon tyyli on Otsikko 2; näkyy myös sisällysluettelossa
 - Tyyli, Otsikko 1, on varattu pääotsikoille (punainen iso fontti)

XIX.

Mallitekstitaulukko – kaksi riviä takanaolevassa taulukossa

i Tähän voi kirjoittaa tekstiä

- Tähän voi tehdä luetteloa

XX. Matkadokumenttimallipohjien ylläpito

i Valmiit mallipohjat ovat kuoron Google Drive -tilillä, missä niitä voidaan työstää.

- Voit kopioida ja luoda uusia mallipohjia. Muista tallentaa mallit Google Driveen mallidokumenttitiedostona.
- Voit kopioida mallipohjista matkakohtaiset dokumentit.

Voit työstää dokumentit joko Googen ohjelmilla suoraan tai tuoda ne Microsoft Officen puolelle työstettäväksi.

